

平成19年度 事務事業評価表						
(様式1)						
記入年月日	平成19年3月30日	記入者		連絡先	3922	
平成18年度部名	市民部	課名	市民相談課	課長名	小野栄治	
平成19年度部名	市民活力推進部	課名	市民相談課	課長名	小野栄治	
事務事業名	相模原市コールセンター業務					
予算上の事務事業名	コールセンター運営経費					
1 総合計画における位置づけ				施策コード	4111010	
基本目標	「学びあいあたたかさのある福祉文化都市」をめざして					
政策名	第6章 彩りのある市民文化を創造します					
基本施策名	第3節 文化的視点に立った行政の推進					
施策名	第1施策 文化的視点に立った行政の推進					
2 実施根拠及び関連法令・条例・規則・要綱等	相模原市コールセンター設置基本計画・さがみはら都市経営ビジョン・相模原市情報化推進基本計画					
3 個別計画の概要	概要					
計画名	相模原市コールセンター設置基本計画			相模原市にコールセンターを設置するにあたっての基本的な考え方を位置付けるとともに、コールセンターの整備に向けた実施計画としての側面を主とする計画として策定		
計画年次	18	年度～	22	年度		
4 事業形態の区分	窓口・相談			5 事業開始年度	平成18年度	
6 事業概要	(1) 事業の目的(何のために行うのか、またはもたらしたい成果)					
(1) 事業の目的(何のために行うのか、またはもたらしたい成果)				(2) 対象(誰、何)		
市民からの行政サービスに対する問い合わせ等を一元的に受け付け、迅速かつ的確な対応を行うため、外部委託によるコールセンターを開設するもの。				市民一般		
(3) 平成18年度事業の内容(活動)・・・いつ、どのような方法で実施した内容(活動)なのか。						
<p>コールセンター構築(平成18年4月～9月)</p> <p>コールセンター試行運用(平成18年8月～9月) 午前8時30分～午後5時(土日も含む)</p> <p>試行期間コール件数(474件)</p> <p>コールセンター本格運用(平成18年10月～平成19年3月) 午前8時～午後9時(土日休日も含む)</p> <p>・合計コール件数 25,454件(平成18年10月 5,580件、11月2,467件、12月5,027件、平成19年1月3,293件、2月3,825件、3月5,262件)</p> <p>・FAQアクセス件数83,900件</p>						
7 関連事業・類似事業又は他市の状況	札幌・横浜・川崎・横須賀・町田・京都・大阪・広島・松山・北九州市等					
8 事業費の推移	[単位:千円]					
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	
事業費	0	4,988	61,770	128,950	122,000	
一般財源	0	4,988	61,770	128,950	122,000	
受益者負担金	0	0	0	0	0	
その他の特定財源	0	0	0	0	0	
人件費の合計	0	14,500	14,500	14,500	14,500	
事業コスト合計	0	19,488	76,270	143,450	136,500	
9 事業効率・・・活動単位当たりの事業効率						
事業名 (主たる事業名)	コールセンター運営経費			対象名称 と単位	コール件数+FAQアクセス件数	
年度	平成16年度	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度	
事業コスト(主たる事業)	0	0	76,270	143,450	136,500	
対象数	0	0	109,354	218,708	219,000	
単位あたり経費(円)	#DIV/0!	#DIV/0!	697	656	623	
前年度比		#DIV/0!	#DIV/0!	0.94	0.95	

1 0 活動指標・・・実施した内容（活動）を数値化したもの					
指標名と単位	コール件数 + F A Qアクセス 件数増減率(%)	指標式と 指標の説明	本年度対応件数 ÷ 前年度対応件数 × 100 対応件数の増減により市民ニーズを把握する。		
	平成 1 6 年度	平成 1 7 年度	平成 1 8 年度	平成 1 9 年度	平成 2 0 年度
実績	0.0	0.0	109,354.0		
目標	0.0	0.0	109,354.0	218,708.0	219,000.0
目標達成度(%)	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0		
1 1 成果指標・・・もたらしたい成果の達成度を数値化したもの					
指標名と単位	市民満足度	指標式と 指標の説明	応対に対する市民評価（5点満点） ÷ 市民満足度目標値 × 100 満足度の増減により市民評価を把握する。		
	平成 1 6 年度	平成 1 7 年度	平成 1 8 年度	平成 1 9 年度	平成 2 0 年度
実績	0.0	0.0	4.9		
目標	0.0	0.0	4.0	4.1	4.2
目標達成度(%)	#DIV/0!	#DIV/0!	122.5		
1 2 個別評価					
(1) 妥当性の評価 [ A : 妥当である・ B : 妥当性に課題がある・ C : 妥当でない ]					
A	<input type="checkbox"/>	・法令、条例により実施することが義務付けられている。			
	<input type="checkbox"/>	・法令、条例に定められた市の責務を具体化して実施する事業である。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	・公益性が高い、または必需性が高い事業である。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	・将来にわたって、市民のニーズや行政需要がある。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	・税金を投入して実施するにふさわしい事業であり、市民にも説明できる。			
(2) 有効性の評価 [ A : 有効である・ B : 有効性を高める余地がある・ C : 有効でない ]					
A	<input checked="" type="checkbox"/>	・上位施策の目的を達成するために大きく貢献している。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	・課題等の解決や市民生活に大きく貢献している。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	・成果指標の実績値とその推移から見て、期待されるような成果をもたらしている。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	・事業の対象範囲は適切であり、対象は事業を実施したことによる効果を楽しんでいる。			
(3) 効率性の評価 [ A : 効率が良い・ B : 効率性を高める余地がある・ C : 効率が悪い ]					
A	<input type="checkbox"/>	・単位あたりの経費は適正である。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	・再任用や非常勤職員などを活用しても、これ以上のコスト節減の余地がない。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	・受益者負担や補助等の割合に問題はない。			
	<input checked="" type="checkbox"/>	・事業の実施方法や実施体制は適正である。			
(4) 民間活力または市民協働の導入の可能性 [ 有・無 ]					
	<input type="checkbox"/>	・業務の一部または全部について、民間で実施する方が適している。			
	<input type="checkbox"/>	・業務の一部または全部について、市民協働により推進する方が適している。			
	<input type="checkbox"/>	・業務の一部に民間委託を導入しているが、さらに民間委託を導入しても効果が見込めない。			
	<input type="checkbox"/>	・市で実施する方が民間委託等をするより適している。			
1 3 総合評価（一次評価）					
(1) 自動判定結果					
	[	] : 良好な状態を維持する事業			
	[	] : 概ね良好な状況である事業			
	[	] : 見直しを行う必要がある事業			
	[	] : 抜本的な見直し、休止、廃止を検討すべき事業			
(2) 事業所管課長による評価（今後の方向性）			(3) 事業所管課長の評価に関する説明		
拡充・充実	<input checked="" type="checkbox"/>	・拡充・充実		コールセンターの稼働により、市民の利便性の向上と職員の仕事の効率化が図られた。今後は新たな事業の拡大と機能拡充を検討する。	
	<input type="checkbox"/>	・現状維持			
	<input type="checkbox"/>	・見直し			
	<input type="checkbox"/>	・廃止			
1 4 成果向上及び効率性を高めるための方策			1 5 課題として認識されたこと		
コールセンターがスタートして半年経過したが、更なる利用者数を増やすため市民への周知を図る。			事業費の削減を検討する。		
1 6 二次評価					
(1) 局内評価会議による評価（今後の方向性）			(2) 二次評価コメント		
拡充・充実	<input checked="" type="checkbox"/>	・拡充・充実		利用者増のために、更なる市民周知を図ること。	
	<input type="checkbox"/>	・現状維持			
	<input type="checkbox"/>	・見直し			
	<input type="checkbox"/>	・廃止			